

Mejora la **experiencia de compra** de tus clientes con nuestras **herramientas de ventas BAC** y conviértelos en embajadores de tu marca.

miempresa
Propemi  **BAC**



¿Cómo mantenerse en la jugada de la satisfacción del cliente?

El liderazgo de las empresas en el mercado se alcanza y se consolida cuando estas validan constantemente que la idea que tienen de su desempeño coincide cada vez más con la que tienen sus clientes. No obstante, muchas empresas padecen el mal de la autoindulgencia, evitando el contacto con la opinión de sus clientes y, así, con la oportunidad de mejorar. En esta Cápsula te mostraremos, cómo mantener un seguimiento adecuado de la satisfacción de tus clientes, convirtiéndola en una herramienta valiosa para el crecimiento en el mercado.

La empresa necesita construir un mecanismo efectivo y provechoso para escuchar a sus clientes. El primer paso es revisar el mapa de la experiencia que el cliente vive con la marca, tanto en sus interacciones físicas como en línea; en este diagnóstico, se debe identificar puntos de contacto en los que actualmente no hay una manera eficiente para que el cliente exprese de forma natural su opinión sobre la experiencia. Una vez claros los momentos “en oscuridad”, se debe plantear acciones concretas para facilitar que el cliente nos cuente “cómo le va” con nosotros; para esto, hoy en día tenemos una gran facilidad para colocar a la vista del cliente códigos QR que le permitan ingresar sus opiniones abiertas desde su propio teléfono móvil. La invitación debe ser suave y amable, en el tono que sabemos que a nuestros clientes les gusta interactuar; también es importante evitar señales que le indiquen que recibirá premios por opinar, ya que eso puede sesgar las entradas, priorizando más bien una invitación oportuna y suave para interactuar con la marca por ese medio. Sin embargo, posterior a la evaluación de las entradas, la empresa puede tomar la decisión de compartir cortesías o premios con aquellos que participen, de forma sigilosa y aprovechando más bien para generar un valor superior en ellos.

El siguiente paso es sistematizar los atributos de valor y priorizarlos. De los resultados obtenidos en el formulario del párrafo anterior, se debe clasificar las respuestas para concluir en un grupo reducido de atributos; cada atributo debería medir una sola cosa, evitando que haya confusión o ambigüedad al verlos (debe quedar claro que los atributos son diferentes unos de otros). Este grupo de atributos debe ser sometido a evaluación tanto de clientes recurrentes (aquellos que compraron por primera vez hace 5 años o más) como de clientes nuevos (aquellos que compraron por primera vez hace 1 año o menos). Básicamente, se les debe pedir a través de un cuestionario con preguntas cerradas que elijan el atributo que consideran más importante al momento de elegir una marca dentro de la categoría de mercado en la que operas (por ejemplo, cafeterías). Al concluir el periodo de respuestas, se saca una nota por atributo, dividiendo el número de clientes que opinaron que ese atributo era el más importante entre el total de clientes encuestados. Este ejercicio permite priorizar, usando modelos de decisión como la regla de Pareto, con la cual se podría establecer un plan de acción específicamente para los primeros atributos que acumulen el 80% de las respuestas; cada atributo debe tener el panorama completo de la opinión de los clientes recurrentes y nuevos, para que la acción por realizar caiga por su propio peso. Con ello, se procura retención y crecimiento.

Mi empresa propemi BAC pone a tu disposición las mejores soluciones para medios de pago, que harán que tus clientes disfruten comprar tus productos y servicios. **Llama a tu ejecutivo de negocios o escríbenos a info_propemi@baccredomatic sv y descubre la mejor opción para tu negocio.**

Mejora la **experiencia de compra** de tus clientes con nuestras **herramientas de ventas BAC** y conviértelos en embajadores de tu marca.

miempresa
Propemi  **BAC**



Uno de los temas que suele aparecer en las evaluaciones de satisfacción de cliente es la fluidez al momento del pago. Para que la propuesta de escucha y priorización alcance resultados tangibles, resulta clave contar con soluciones tecnológicas que faciliten transacciones rápidas y seguras, que refuercen la percepción positiva sobre tu negocio. Una opción ideal es incorporar una Terminal POS de BAC, que permite aceptar pagos con tarjeta de manera confiable, reduciendo tiempos de espera y mejorando la satisfacción del cliente. Conoce más sobre esta herramienta [aquí](#).

Mi Empresa Propemi BAC está comprometido con tu crecimiento y la excelencia en la experiencia de tus clientes. Consulta hoy con tu Ejecutivo de Negocios y descubre cómo nuestras soluciones pueden ayudarte a fortalecer tu relación con el mercado y alcanzar mayores niveles de competitividad.

Mi empresa propemi BAC pone a tu disposición las mejores soluciones para medios de pago, que harán que tus clientes disfruten comprar tus productos y servicios. **Llama a tu ejecutivo de negocios o escríbenos a info_propemi@baccredomatic.sv y descubre la mejor opción para tu negocio.**